Conditions Générales VOO

Les présentes Conditions Générales et les Conditions Générales propres aux différents services qui en font partie, ci-après dénommées ensemble les «Conditions Générales» s'appliquent à toutes les relations contractuelles entre le Client et VOO. Elles annulent et remplacent toutes les Conditions Générales antérieures applicables entre le Client et VOO et/ou tout autre câblo-opérateur dont les activités ont été reprises par VOO.
Téléchargez nos conditions générales au format PDF

1. Définitions

Activation: Opération de mise en service pour les services qui requièrent une Activation.
Branchement: Opération de connexion du Client au réseau de distribution de VOO.
Client: Toute personne qui est liée à VOO par un Contrat ou qui a adressé à VOO une demande de souscription.
Contrat: Ensemble des droits et obligations entre le Client et VOO qui se matérialise par les documents contractuels suivants: le(s) contrat(s) d'abonnement(s), les avenants éventuels et les Conditions Générales, ci-après dénommés les «Documents Contractuels». En cas de contradiction entre les différents documents contractuels, la hiérarchie suivante sera appliquée :

- le contrat d'abonnement / l'avenant,
- les Conditions Générales propres aux services et aux produits,
- les Conditions Générales. Seule la version française des Conditions Générales prévaut.

Distributeur Agréé: Personne physique ou morale exploitant un ou plusieurs point(s) de vente physique(s) ou virtuel(s) et chargée par VOO de commercialiser les services et produits de VOO. La liste des Distributeurs Agréés peut être consultée sur le site de VOO.
Document de Travaux et Prestations: Document reprenant les prestations effectuées afin de permettre le Raccordement, le Branchement et/ou l'Activation du Client ainsi que les presta- tions ponctuelles de tout autre service effectuées par VOO pour le Client, prestations qui seront facturées au Client.
Equipements: Equipements nécessaires pour l'installation de certains services (décodeur, modem...), mis à disposition du Client par VOO et qui restent la propriété de VOO.
Equipement terminal: Produit ou composant pertinent d'un produit permettant de réaliser des communications électroniques et destiné à être connecté directement ou indirectement aux interfaces d'un réseau public de communications électro- niques (décodeur, modem, téléphone portable, tablette,...).
Installation Intérieure: Ensemble des biens mobiliers et immobiliers (câblage intérieur compris) appartenant au Client, situé en aval du Point de Fourniture et indispensable à la réception des services.
Point de Fourniture: Interface entre l'Installation Intérieure et le réseau de distribution de VOO. Il est placé dans un endroit facile d'accès au sein de l'immeuble du Client. Le Point de Fourniture peut être soit simple si l'Installation Intérieure ne comporte qu'une seule prise murale d'utilisation, soit multiple lorsque l'Installation Intérieure comporte plusieurs prises murales d'utili- sation alimentées par un amplificateur.
Raccordement: Placement des canalisations, appareils, Points de Fourniture et accessoires appartenant à VOO permettant le Branchement de l'Installation Intérieure du Client et, le cas échéant, l'Activation de services.
Tableau de remboursement: Tableau indiquant, mois par mois, la valeur résiduelle de l'Equipement terminal pendant la durée du Contrat d'abonnement.
VOO: Pour les présentes Conditions Générales, doivent être entendues par «VOO» les entités juridiques suivantes : NETHYS SA dont le siège social est sis Rue Louvrex 95, 4000 Liège enregistrée sous le numéro d'entreprise 0465.607.720 et BRUTELE SCIRL dont le siège social est sis Rue de Naples, 29 à 1050 Ixelles, enregistrée sous le numéro d'entreprise 0205.954.655, agissant chacune pour le territoire qui la concerne.

2. Principaux services offerts par VOO

- Télévision analogique;
- Télévision numérique;
- Télévision numérique interactive;
- Internet;
- Téléphonie, comprenant l'accès au réseau téléphonique mon- dial et la possibilité d'établir ou de recevoir des appels (voix et données de type fax).

Différents services accessoires aux services décrits ci-dessus sont également offerts par VOO. Les services accessoires sont appelés «Options» s'ils sont souscrits dans le cadre d'une formule d'abonnement. Le Client ne peut souscrire à un service accessoire que s'il a déjà, au préalable, souscrit au service principal correspondant.
VOO peut, à tout moment, offrir de nouveaux services à ses Clients. Ces nouveaux services pourraient être accessibles, soit directement, soit à titre accessoire à un ou plusieurs service(s) principal(aux). Chaque nouveau service offert par VOO fera, si nécessaire, l'objet de Conditions Générales propres qui définiront sa nature, ses caractéristiques, son mode et ses conditions d'accessibilité, son coût, son mode de paiement... Ces Conditions Générales propres aux éventuels nouveaux services s'ajouteront aux présentes Conditions Générales. Le Client sera informé des Conditions Générales propres à tout nouveau service avant toute souscription à celui-ci ou avant son activation si celle-ci est automatique. Sans préjudice de l'application de l'article 12, le Client pourra refuser l'activation de tout nouveau service.
Les services de VOO sont destinés à un usage exclusivement privé et personnel.

3. Demande de souscription et entrée en vigueur du contrat d'abonnement – canaux de communication autorisés

Le Client adresse toute demande de souscription à un Distributeur Agréé, via le call center de VOO, le site internet de VOO ou par tout autre moyen mis à sa disposition par VOO et, le cas échéant, porté à sa connaissance par voie de communication commerciale. Avant de donner suite à une demande de souscription, VOO se réserve la possibilité de réclamer toutes les informations que VOO estime utiles pour la conclusion et / ou la bonne exécution du Contrat.
VOO peut refuser d'accéder à la demande de souscription du Client, limiter l'accès à certains services et options et/ou au réseau étranger et/ou refuser les consommations hors forfait, sans être redevable d'une quelconque indemnité, notamment, si :

- Le Client refuse de fournir à VOO les informations ou documents qu'elle réclame ou lui fournit des informations ou documents incorrects;
- Le Client ne respecte pas ou n'a pas respecté les obligations lui incombant dans le cadre d'un quelconque contrat d'abonnement qui la lie à VOO;
- Le Client refuse de constituer une garantie et / ou de verser un acompte demandé par VOO dans les conditions prévues à l'article 7.1 des Conditions Générales;
- Des raisons techniques ne permettent pas la fourniture du service par VOO ;
- VOO dispose d'indications sérieuses de fraude ou de manque de solvabilité, de fiabilité ou de stabilité de la part du Client.

Si VOO peut donner suite à la demande du Client, le Contrat est conclu à la date d'enregistrement de la demande d'abonnement du Client dans les systèmes de VOO et, si nécessaire, un rendez-vous est fixé avec le Client pour procéder à l'installation des services par un technicien. Cette installation sera effectuée dans un délai de 35 jours maximum si le Client dispose d'un Raccordement fonctionnel au réseau de câblodistribution de VOO. Le contrat d'abonnement entre en vigueur à la date d'installation quand le déplacement d'un technicien est requis ou à la date d'Activation du ou des service(s) concerné(s) quand aucun déplacement de technicien n'est requis. En tout état de cause, l'usage du service et/ ou le paiement de toute facture/avis d'échéance/invitation à payer y relatif par le Client entraînera de plein droit acceptation des termes et conditions du Contrat.
Lorsque le Client communique ses coordonnées à VOO, il reconnait et accepte que VOO puisse, parmi celles-ci, choisir celle(s) qu'elle souhaite utiliser pour transmettre au Client toute quelconque information (p.ex modification du Contrat, indexation, facture,…). Toute notification effectuée par VOO au Client via un de ces modes de communication sera considérée comme valablement effectuée, suffisante et individualisée.

4. Nouveau(x) contrat(s) d'abonnement(s) - Avenant(s) - entrée en vigueur

Le Client peut, à tout moment, ajouter ou soustraire des services (upsell-downsell) ou, au sein d'un même service, modifier sa formule d'abonnement (upgrade-downgrade). Toutefois, si le contrat d'abonnement est conclu pour une durée déterminée, aucune modification ne pourra être effectuée avant son échéance si elle entraîne une réduction du prix mensuel global de l'abonnement. Si, lors de la souscription de son contrat d'abonnement, le Client avait reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un Equipement terminal, en cas de modification autorisée conformément au présent article 4, l'indemnité visée à l'article 6.3.2 ne sera pas due par le Client mais le Tableau de remboursement relatif audit Equipement terminal restera d'application dans le cadre de son/ ses nouveau(x) contrat(s) d'abonnement et ce, pour la période d'amortissement initialement prévue. Le Client adresse toute demande de modification à un Distributeur Agréé, via le call center de VOO, le site internet de VOO ou par tout autre moyen mis à sa disposition par VOO et, le cas échéant, porté à sa connaissance par voie de communication commerciale. Si la modification nécessite une installation complémentaire chez le Client, un rendez-vous est fixé avec le Client pour procéder à l'installation des services par un technicien. Cette installation sera effectuée dans un délai de 35 jours maximum si le Client dispose d'un Raccordement fonctionnel au réseau de câblodistribution de VOO. Le nouveau contrat d'abonnement/avenant est conclu au moment de l'enregistrement de la demande de modification du Client dans les systèmes de VOO et entre en vigueur à la date d'installation quand le déplacement d'un technicien est requis ou à la date d'Activation du ou des service(s) concerné(s) quand aucun déplacement de technicien n'est requis. En tout état de cause, l'usage du service et/ou le paiement de toute facture/avis d'échéance/invitation à payer y relatif par le Client entraînera de plein droit acceptation des termes et conditions du Contrat.

5. Vente à distance et vente hors établissement

En cas de vente à distance ou de vente hors établissement de VOO, le Client a le droit de notifier à VOO qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la conclusion du contrat d'abonnement. Pour ce faire, le Client peut soit utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe des Conditions générales soit faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat. En cas de rétractation, le Client devra, à ses propres frais, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans les quatorze jours calendrier suivant la communication de sa décision de se rétracter à VOO, restituer à VOO tout Equipement qui aurait été mis à sa disposition. Cette restitution peut avoir lieu dans toute boutique VOO. Le cas échéant, VOO procédera au remboursement de tous les paiements reçus de la part du Client dans les 14 jours suivant la récupération de tout Equipement mis à disposition du Client ou la réception de la preuve de leur renvoi. Pour les services dont, à la demande du Client, l'exécution aura commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le Client sera tenu de payer à VOO un montant proportionnel aux services fournis jusqu'au moment où il a informé VOO de sa décision de se rétracter. Le Client reconnait que s'il commande un contenu numérique non fourni sur un support matériel, tel qu'un programme audiovisuel commandé au moyen du service «à la demande»et demande que ce contenu numérique lui soit fourni avant l'expiration du délai de rétractation, il perd son droit de rétractation.

6. Durée et résiliation

6.1 Durée

Sauf disposition contraire, les contrats d'abonnement aux différents services et aux différentes Options sont conclus pour une durée indéterminée. Si le contrat d'abonnement au service principal auquel une Option se rapporte est résilié, le contrat d'abonnement à cette Option sera, de plein droit, résilié anticipativement à la même date. Lorsque le Client souscrit à un ensemble de services offerts pour un prix global, le (les) contrat(s) d'abonnement au(x) service(s) antérieurement souscrit(s) par ce Client qui se retrouve(nt) dans cet ensemble est (sont) résilié(s) de plein droit.

6.2. Résiliation par le Client

Sans préjudice de l'application de l'article 6.3, le Client peut, à tout moment, résilier le contrat d'abonnement, par lettre recommandée, simple lettre, fax ou email adressé à VOO ou via le formulaire de contact disponible sur le site internet de VOO. VOO mettra tout en œuvre pour mettre fin au service concerné le plus rapidement possible eu égard aux contraintes techniques et en communiquera une confirmation écrite au Client.

6.3 Indemnités

6.3.1. Sans préjudice de l'application de l'article 6.3.3, en cas de résiliation anticipée d'un contrat d'abonnement à durée déterminée intervenant avant le terme du contrat d'abonnement si la durée de celui-ci est inférieure à 6 mois ou avant l'expiration d'une période de six mois après l'entrée en vigueur dudit contrat si la durée de celui-ci est égale ou supérieure à 6 mois, VOO pourra réclamer au Client une indemnité de résiliation équivalente aux redevances d'abonnement qui seraient encore dues jusqu'au terme dudit contrat si la durée de celui-ci est inférieure à 6 mois ou qui seraient encore dues jusqu'à la fin du sixième mois suivant l'entrée en vigueur dudit contrat si la durée de celui-ci est égale ou supérieure à 6 mois.
6.3.2. Par ailleurs, en cas de rupture anticipée d'un contrat d'abonnement à durée déterminée à la souscription duquel était liée l'obtention, gratuite ou à un prix inférieur, d'un Equipement terminal, VOO peut réclamer au Client une indemnité correspondant à la valeur résiduelle de l'Equipement terminal au jour de la rupture dudit contrat telle qu'elle ressort d'un Tableau de remboursement dudit Equipement terminal calculé mensuellement et de manière linéaire sur toute la durée du contrat d'abonnement. Ce Tableau de remboursement sera communiqué au Client lors
6.3.3. Le Client peut cependant résilier le Contrat à tout moment sans préavis et sans être redevable, le cas échéant,

de l'indemnité de résiliation visée à l'article 6.3.1, en cas de déménagement du Client en dehors des territoires desservis par VOO et en cas de décès du Client. Dans ces hypothèses, le Client ou son ayant- droit joindra à sa demande de résiliation tous les justificatifs requis. En cas d'indexation, le Client peut également résilier le Contrat sans préavis et sans être redevable, le cas échéant, de l'indemnité visée à l'article 6.3.1. Le Client restera cependant, dans ces hypothèses, redevable, le cas échéant, de l'indemnité visée à l'article 6.3.2.

6.4 Suspension –Résiliation par VOO

VOO peut, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts, suspendre partiellement ou totalement tout ou partie du/des service(s) offert(s) au Client sans préavis ni indemnité en cas de non-paiement par le Client de sommes dues à VOO 15 jours après l'envoi d'un 1er rappel resté sans suite, en cas de manquement du Client aux obligations résultant du Contrat (et ce, nonobstant le fait que les services fassent l'objet de contrats d'abonnement et / ou de factura-tions / avis d'échéance / invitations à payer distincts) ou en cas d'injonction administrative ou judiciaire. Le Client pourra toutefois bénéficier à nouveau du / des service(s) après règlement intégral des sommes dues et/ou respect plein et entier de ses obligations et après paiement des frais de réactivation calculés sur base des tarifs en vigueur. VOO s'engage à informer le Client de la suspension du/des service(s) dès que possible. Si le Client ne régularise pas sa situation avant la fin du mois suivant la suspension du/des service(s), VOO peut résilier de plein droit le Contrat sans préavis ni indemnité. Le Client sera redevable de toutes les sommes qui lui incombent en vertu du Contrat pendant toute la durée de la suspension du / des service(s). VOO pourra également à tout moment résilier le contrat d'abonnement à durée indéterminée par lettre recommandée, simple lettre, fax ou email adressée au Client moyennant le respect d'un délai de préavis de 30 jours qui prend cours le 1er du mois suivant la notification.

6.5. Déménagement

En cas de déménagement du Client vers une adresse raccordée au réseau de VOO, les services souscrits par le Client pourront, à sa demande, être transférés à sa nouvelle adresse sous réserve cependant de faisabilité technique et d'une situation régulière de paiement. Si cette nouvelle adresse se trouve sur le territoire de l'autre entité juridique agissant sous la dénomination VOO, le Contrat sera de plein droit transféré à cette autre entité juridique. Le Client doit informer VOO de son déménagement et de sa nouvelle adresse au moins un mois à l'avance, par courrier recommandé. Dans ce cas, VOO veillera à assurer la continuité des services à la nouvelle adresse. Toutes prestations effectuées par VOO à l'occasion d'un déménagement du Client afin de lui permettre de conserver ses services lui sont facturées sur base des tarifs en vigueur. Si le Client quitte son habitation sans résilier ou céder son Contrat, ce dernier reste en vigueur.

7. Conditions financières

7.1. Prix - Garantie - Acompte

Le prix de l'abonnement est, sauf disposition contraire, celui en vigueur au jour de la conclusion du contrat. Les frais de consommation des services seront, le cas échéant, facturés au Client en sus du prix de l'abonnement sur base des tarifs en vigueur. En outre, des frais d'installation et toute autre prestation effectuée par VOO pour le Client sur base du Document de Travaux et Prestations ainsi que des frais d'Activation seront facturés au Client sur base des tarifs en vigueur.

Le détail des tarifs en vigueur peut être consulté sur le site de VOO et sera envoyé à toute personne qui en fait la demande écrite à VOO.

VOO se réserve le droit d'indexer ses tarifs une fois par an en fonction de l'indice des prix à la consommation.

L'indexation des prix sera réalisée selon la formule suivante : nouveau prix = ancien prix multiplié par (dernier indice des prix à la consommation connu divisé par l'indice des prix à la consommation au moment de la précédente détermination de prix).

VOO se réserve le droit d'exiger du Client, avant la conclusion du Contrat ou pendant la durée de celui-ci, le versement d'une garantie notamment dans les cas suivants :

- pour garantir la restitution d'un Equipement ;
- en cas d'indications sérieuses de fraude, de manque de solvabilité, de fiabilité ou de stabilité du Client (p.ex. informations erronées fournies par le Client, défaut de paiement, saisie, procédure de règlement collectif de dettes...) ;
- domicile, résidence fixe ou adresse de facturation à l'étranger.

Si la garantie n'est pas constituée dans le délai imposé, VOO peut refuser de faire droit à la demande de souscription du Client, suspendre tout ou partie des services ou résilier le Contrat sans préavis ni indemnité. La garantie pourra être affectée par VOO au paiement de toutes les sommes qui lui seraient dues par le Client. En cas d'usage par VOO de tout ou partie de la garantie, le Client sera tenu de la reconstituer. A l'issue du Contrat, la garantie ou son solde éventuel sera remboursé au Client pour autant que celui-ci se soit acquitté de toutes les sommes dues à VOO.

VOO se réserve le droit, avant la conclusion du Contrat, d'exiger du Client le versement systématique d'un acompte ou de facturer les services au Client plus fréquemment que mensuellement (2 fois par mois ou hebdomadairement). VOO se réserve le droit, pendant la durée du Contrat, d'exiger du Client le versement systématique d'un acompte ou de facturer les services au Client plus fréquemment que mensuellement (2 fois par mois ou hebdomadairement) dans l'hypothèse où le montant mensuel total à facturer par service dépasse 100 €hors T.V.A. (redevance(s) et consommations confondues) et/ou 50€ hors T.V.A. pour les consommations VOD. Si l'acompte n'est pas versé dans le délai imposé, VOO peut refuser de faire droit à la demande de souscription du Client, suspendre tout ou partie des services ou résilier le Contrat sans préavis ni indemnité.

7.2. Facturation - Avis d'échéance - Invitation à payer - Paiement - Domiciliation

Les services fournis par VOO font l'objet de factures, avis d'échéance ou d'invitations à payer dont la fréquence mensuelle, bimestrielle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle est déterminée dans le contrat d'abonnement et qui sont envoyés à l'adresse de facturation indiquée par le Client.

En cas de contrat à durée déterminée, le Client pourra être tenu de prépayer le service pour la durée convenue ou une partie de celle-ci.

VOO se réserve le droit de transmettre ses factures par voie électronique ou de les mettre à disposition du Client via toute plateforme électronique.

Les paiements peuvent être effectués par virements bancaires ou par domiciliation. Les montants dus à VOO sont payables dans les 15 jours de l'envoi par VOO de toute demande de paiement y relative ou, pour les Clients ayant choisi le paiement par domiciliation, le jour de la première présentation de toute domiciliation y relative.

VOO se réserve expressément le droit d'imputer les paiements du Client à l'apurement de n'importe quelle dette que le Client aurait envers VOO.

Lorsque le Client opte pour le système de la domiciliation pour le paiement d'un des services, cette domiciliation sera applicable pour le paiement de toutes les sommes dues à VOO dans le cadre de tous les autres services fournis par VOO (factures échues et à échoir) sauf si le Client s'y oppose formellement. VOO se réserve cependant le droit de réclamer le paiement par virement de la ou des première(s) échéance(s). Si les paiements font l'objet d'une domiciliation, en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire, des frais de rejet sur base des tarifs en vigueur seront facturés au Client. A la demande du Client, VOO lui fournira gratuitement un duplicata de chaque facture, avis d'échéance ou invitation à payer. Tout duplicata complémentaire sera facturé au Client sur base des tarifs en vigueur.

A la demande du Client, les factures, avis d'échéance ou invitations à payer peuvent être adressés et envoyés à un tiers payeur désigné par lui. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement. Le tiers payeur n'acquiert aucun droit résultant du contrat d'abonnement considéré. Sauf instructions contraires du Client, tout éventuel remboursement sera effectué par VOO uniquement sur le compte via lequel celui-ci paie les sommes dues à VOO pour autant que ce compte soit rubriqué à son nom ou notamment à son nom. Si tel n'est pas le cas, VOO lui demandera le numéro de compte bancaire sur lequel ledit remboursement devra être effectué.

7.3 Retard de paiement

En cas de retard ou défaut de paiement, même partiel, les montants dus à VOO à l'échéance font l'objet d'un rappel. Chaque rappel est facturé au Client sur base des tarifs en vigueur.

Toute somme impayée à son échéance portera de plein droit et sans mise en demeure intérêts au taux légal, tout mois entamé étant dû en entier. Le Client sera en outre redevable d'une indemnité forfaitaire égale à 15% des sommes impayées à leur échéance avec un minimum de 50 €.

En cas de recouvrement de toute facture impayée, s'il succombe en justice, le débiteur est tenu de tous les frais d'encaissement, tant amiables que judiciaires ou extrajudiciaires (tels que frais de recherche, mise en demeure, sommation de paiement...) sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de VOO.

Si VOO ne paie pas au Client dans les délais convenus les montants dont elle serait redevable, le Client a droit à des pénalités de retard similaires.

8. Raccordement, Installation Intérieure, Branchement, Activation, Equipements

8 .1. Raccordement

Si le Client ne dispose pas d'un Raccordement fonctionnel au réseau de câblodistribution de VOO et qu'à sa demande, VOO procède à ce Raccordement, les frais y relatifs seront calculés sur base des tarifs en vigueur ou, le cas échéant, sur base d'un devis. A défaut de respect par le Client d'un préavis de 48h pour annuler ou reporter un rendez-vous pris pour ce faire avec VOO, les frais de déplacement seront, facturés au Client sur base des tarifs en vigueur.

Dans le cas où un Raccordement ne serait pas possible pour des raisons techniques, VOO a le droit de refuser la demande du Client, et ce, sans être redevable d'aucune indemnité.

8.2. Installation Intérieure

L'Installation Intérieure qui comprend notamment les appareils terminaux du Client (téléviseurs, magnétoscopes, ordinateurs, postes téléphoniques, etc.) doit être conforme aux prescriptions de sécurité, aux prescriptions techniques ainsi qu'à toute autre disposition légale applicable.

Tout travail doit pouvoir être effectué sans que le technicien ne soit contraint de déplacer du mobilier chez le Client. VOO fera de son mieux pour effectuer l'installation sans conséquences dommageables. Cependant, VOO ne pourra jamais être tenue responsable pour les dégâts matériels, esthétiques ou autres qu'une installation est susceptible d'entraîner, sauf dol ou faute lourde de la part des techniciens de VOO. Le Client devra déconnecter tout élément de son Installation Intérieure dont l'utilisation empêche ou perturbe le réseau de VOO dès que le Client le constate ou à la demande de VOO. Dans le cas contraire, VOO aura le droit de suspendre ou, éventuellement, de résilier le Contrat.

VOO tient à la disposition du Client des informations complémentaires sur les spécifications techniques relatives à la compatibilité de l'Installation Intérieure du Client avec le service. Ces informations sont disponibles sur le site de VOO et seront envoyées à toute personne qui en fait la demande écrite. Le Client est seul responsable de la compatibilité de son Installation Intérieure avec le service. VOO ne sera en aucun cas et d'aucune façon tenue à la remise en pristin état de l'Installation Intérieure du Client

8.3. Branchement - Activation

VOO est seule habilitée à procéder au Branchement et à l'Activation.

8.4. Equipements

Afin de permettre la livraison de certains services, VOO est amenée à fournir des Equipements dont le descriptif est repris dans le contrat d'abonnement. Ces Equipements sont soit mis gratuitement à disposition dans le cadre du service souscrit, soit loués selon les dispositions prévues dans le contrat d'abonnement. En cas de suspension des services pour quelque cause que ce soit, les frais de location des Equipements restent dûs.

Les Equipements demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de VOO. Les Equipements sont mis à la disposition du Client en vue d'un usage exclusivement privé et conforme à leur destination. Les Equipements ne peuvent être cédés ou mis à la disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. En cas de manquement du Client, VOO se réserve le droit de résilier le Contrat, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts au Client.

Le Client reste responsable des Equipements et est tenu de veiller à leur conservation en bon père de famille pendant toute la durée du contrat d'abonnement y relatif et après la fin de celui-ci jusqu'à ce qu'il ait restitué les Equipements à VOO. Le Client s'interdit formellement d'effectuer toute intervention technique, transformation ou modification sur les Equipements. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser VOO immédiatement. En cas de perte, vol ou détérioration des Equipements, le Client est tenu d'en informer VOO dans les 48 heures par courrier recommandé. Dans cette hypothèse, le Client est tenu d'indemniser VOO du coût de leur remplacement sur base des tarifs en vigueur sauf en cas de force majeure dont la preuve incombe exclusivement au Client. Les Equipements mis à disposition du Client devront être restitués au lieu désigné par VOO dans les 15 jours suivant la date de fin du contrat d'abonnement y relatif. En cas de restitution des Equipements, la garantie éventuellement payée par le Client lui est remboursée au plus tard le dernier jour du mois suivant celui au cours duquel a eu lieu la restitution, déduction faite des éventuels coûts liés à une remise en état des Equipements ou au remplacement des éléments manquants et des dettes éventuelles du Client à l'égard de VOO.

En cas de non-restitution des Equipements, une indemnité forfaitaire sera réclamée au Client sur base des tarifs en vigueur. Dans ce cas, la garantie éventuellement payée par le Client reste acquise à VOO à concurrence de tout ou partie du montant de cette indemnité.

9. Réparation – Maintenance

VOO prend en charge les travaux de réparation des Equipements sauf si ces travaux ont été rendus nécessaires suite à une faute ou à un acte intentionnel ou frauduleux du Client. VOO détermine de manière discrétionnaire les mesures à prendre. Si la réparation incombe au Client, celle-ci lui sera facturée par VOO sur base des tarifs en vigueur.

Certaines interventions de maintenance, nécessaires au bon fonctionnement des services, peuvent nécessiter l'interrup-

tion temporaire de ceux-ci sans que la responsabilité de VOO ne puisse être engagée. Dans toute la mesure du possible, ces interventions sont effectuées en dehors des heures de grande écoute des programmes ou de grande utilisation des services.

10. Responsabilités

10.1. Responsabilité de VOO

Sous réserve de contraintes techniques, VOO s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès du Client au(x) service(s) souscrit(s). Toutefois, VOO ne donne aucune garantie, expresse ou implicite quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du service ni quant à la capacité du service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client. La responsabilité de VOO n'est engagée que du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires ou du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du Contrat. Sa responsabilité se limite, le cas échéant, à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels, matériels et certains que le Client a subis à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels. VOO ne pourra être tenue responsable des interruptions ou perturbations de services dues à des grèves, à des intempéries, à des cas de force majeure ou à tous autres événements imputables au Client ou à un tiers. En tout état de cause, la responsabilité de VOO est plafonnée à un montant égal au total des sommes payées par le Client à VOO au titre d'abonnements au(x) service(s) au cours des vingt-quatre mois qui précèdent la survenance du dommage.

10.2. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, causé à VOO ou à des tiers par lui ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client. Le Client s'engage à indemniser VOO de tout préjudice résultant notamment de tout acte, réclamation ou condamnation en dommages et intérêts dont VOO ferait l'objet suite au comportement que le Client ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client aurait eu ou suite à une violation des droits intellectuels de tiers par le Client ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client.

Le Client sera responsable en cas de fraude sur le Raccordement, le Branchement, l'Activation et / ou les Equipements mis à sa disposition. En ce cas, sans préjudice du droit de VOO de réclamer des dommages et intérêts, le Client sera redevable envers VOO d'un montant forfaitaire de 250 € afin de couvrir les frais de remise en état et les autres frais techniques et administratifs. Le Client assume l'entière responsabilité du choix de son code PIN / mot de passe / login ou de la conservation du code PIN / mot de passe / login initial proposé par VOO et de l'utilisation qui pourrait en être faite par lui et / ou un tiers. Le Client renonce expressément à tout recours généralement quelconque contre VOO à cet égard.

10.3. Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel fournies par le Client et les données collectées par VOO concernant l'usage que le Client fait des services de VOO sont traitées par VOO en vue :

- de permettre la bonne exécution du Contrat;
- de gérer la clientèle de VOO;
- d'effectuer des études de marché et d'établir des profils d'utilisation;
- de détecter la fraude;
- de réaliser des opérations d'information et / ou de promotion sur les produits et services de VOO, des sociétés de son groupe et / ou de ses partenaires commerciaux
- d'améliorer ses produits et services.

Ces données à caractère personnel sont conservées pour la durée nécessaire à la fourniture effective des services de VOO et, pour certaines d'entre elles, pendant les délais de conservation prescrits par la loi.

Ces données à caractère personnel peuvent être communiquées par VOO aux sociétés du groupe auquel VOO appartient et à des tiers agissant pour son compte ou avec lesquels VOO commercialise conjointement une offre.

Hormis ce qui précède, VOO ne communique jamais les données à caractère personnel de ses Clients à des tiers, sauf en cas de demande expresse des autorités judiciaires ou des services de police.

Le Client doit informer VOO par lettre recommandée de tout changement relatif à ses données à caractère personnel qu'il a transmises à VOO.

Le Client qui ne souhaite pas être contacté par VOO à des fins de marketing direct peut le faire savoir à VOO par e-mail: http://www.voo.be/fr/contact/formulaire, par téléphone: 078/50.50.50 ou par courrier: Service clientèle de VOO, Rue Jean Jaurès, 46 à 4430 Ans.

Si le Client ne souhaite pas que ses données à caractère personnel soient utilisées pour recevoir des recommandations télévisuelles personnalisées de VOO, il lui suffit de désactiver cette option dans le menu de son décodeur.

Le Client peut accéder à ses données à caractère personnel traitées par VOO. Si ses données à caractère personnel sont incorrectes et/ou incomplètes, le Client peut demander à VOO leur rectification ou leur suppression, le cas échéant, en adressant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au Service clientèle de VOO, rue Jean Jaurès, 46 à 4430 Ans.

Le Client accepte expressément que tout contact entre lui et VOO soit écouté, enregistré et/ou copié et utilisé à la seule fin d'améliorer la qualité du service offert par VOO.

11. Cession

La cession par un Client de tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat à un tiers n'est autorisée que pour certains services et moyennant l'accord préalable et écrit de VOO. En cas de cession acceptée par VOO, tous les droits et obligations découlant du Contrat sont transférés au cessionnaire qui les accepte. Le cessionnaire et le cédant doivent faire parvenir à VOO un formulaire de demande de cession de Contrat dûment signé par les deux parties. Ce formulaire est disponible sur le site internet de VOO et est envoyé à toute personne qui en fait la demande écrite à VOO.

VOO peut céder librement tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat à tout tiers de son choix sans l'accord du Client.

12. Réclamation et intervention du médiateur

12.1. Réclamation introduite auprès de VOO

Toute réclamation d'un Client peut être adressée par lettre recommandée au service clientèle de VOO.

Pour les réclamations en rapport avec la facturation, le Client dispose d'un délai de 30 jours à dater du débit de son compte bancaire ou de la réception de la facture, de l'avis d'échéance ou de l'invitation à payer pour en contester le montant. Au-delà de ce délai, le Client est réputé l'avoir accepté définitivement.

Sous réserve de l'introduction par le Client d'une plainte déclarée recevable auprès du Service de Médiation, en cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

Le Client dispose d'un délai de 5 jours calendrier à dater de la suspension du service pour introduire une réclamation. Au-delà de ce délai, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité à VOO pour le préjudice résultant de cette suspension, pour la période comprise entre le cinquième jour et le jour où la réclamation est introduite

12.2. Plainte introduite auprès du Service de Médiation

Tout Client qui n'est pas satisfait du traitement réservé par VOO à une plainte qu'il a formulée peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications : Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles - Tél. 02/223 06 06 - Fax. 02/219 77 88 http://www.ombudsmantelecom.be/Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de VOO. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Le Client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone. VOO communiquera au Client, sur simple demande, la procédure à suivre pour introduire une réclamation auprès du Service de Médiation.

Les plaintes ne sont recevables que si le Client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de VOO. Seules les plaintes écrites sont admises

12.3 Preuves

Le Client reconnaît que les encodages de ses demandes et les enregistrements du système informatique et du système de commande de VOO constituent des preuves formelles des demandes du Client telles que notamment les demandes de souscription et/ou d'Activation à un service ou à une Option, la modification du type de service souscrit par le Client, la commande de programmes...

12.4 Codes de conduite applicables

VOO est soumise aux codes suivants:

-Code de Conduite pour les ISP édicté par l'Asbl "Internet Service Provider Association Belgium" en abrégé "ISPA Belgium" et disponible sur le site www.ispa.be

Code d'éthique pour les télécommunications (Arrêté royal du 09 février 2011 /M.B. 21.06.2011, p. 36508) disponible sur le site www.telethicom.be

A la demande écrite du Client, une copie de ces codes lui sera adressée

13. Modifications des Conditions Générales ou du contrat d'abonnement

VOO s'engage à informer le Client de toute modification des Conditions Générales ou du contrat d'abonnement ayant un impact pour le Client au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Tout Client qui s'oppose aux modifications des Conditions Générales ou du contrat d'abonnement a le droit de résilier sans frais dans le premier cas, le Contrat, dans le second cas, le contrat d'abonnement au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales ou de la modification au contrat d'abonnement.

Si la modification consiste en une augmentation du prix de son abonnement, tout Client qui s'y oppose a le droit de résilier sans frais son contrat d'abonnement au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture émise après l'entrée en vigueur de ladite augmentation.

14. Juridiction et droit applicable

Le Contrat est régi par le droit belge. Tout différend concernant l'interprétation ou l'exécution du Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions du siège social de l'entité juridique qui fournit le(s) service(s) au Client.

CONDITIONS GENERALES PROPRES AUX DIFFERENTS SERVICES

15. Services de télévision analogique, numérique et numérique interactive

15.1 Préalable

La souscription au service de télévision analogique, numérique et numérique interactive suppose que le Client dispose d'un téléviseur. La télévision numérique interactive et la télévision en HD ne sont disponibles que dans les zones géographiques qui permettent la réception du service. La liste de ces zones peut être consultée sur le site internet de VOO et est envoyée à toute personne qui en fait la demande écrite à VOO.

15.2. Droits d'auteur

Les services offerts par VOO, leur contenu et les Equipements mis à la disposition du Client sont protégés notamment par la législation relative aux droits de propriété intellectuelle. Tout enregistrement, copie ou fixation dans un autre but que pour un usage privé sur n'importe quel support ainsi que toute diffusion publique sont interdits. Les services et leur contenu sont exclusivement destinés à être utilisés dans la sphère privée. Le Client ne peut pas autoriser un tiers à utiliser les services et leur contenu, soit en les diffusant, soit en les copiant. En cas de non-respect des obligations décrites ci-dessus, le Client garantit VOO contre toute plainte ou action émanant d'un tiers.

VOO doit, en application des législations en vigueur, payer des droits d'auteurs. Ceux-ci sont mis à charge du Client en tout ou en partie et sont inclus dans le prix de l'abonnement payé par le Client. Il en va de même des contributions obligatoires imposées par la Communauté française dans le cadre du décret sur la radiodiffusion.

15.3. Décodeur

En vue de bénéficier du service de télévision numérique ou de télévision numérique interactive, le Client doit disposer d'un décodeur VOO, acheté par lui ou mis à sa disposition par VOO. Si le Client veut pouvoir bénéficier du service de télévision numérique ou de télévision numérique interactive sur plusieurs télévisions, il devra disposer d'un décodeur par télévision. Suivant le type de décodeur VOO, l'installation peut se faire par le Client lui-même ou par VOO. Si le Client installe le décodeur lui-même, il le fait à ses frais et veille à introduire dans celui-ci, à l'endroit prévu à cet effet, la carte à puce fournie en même temps que le décodeur et lui permettant l'accès au service de télévision numérique ou de télévision numérique interactive. Le Client installe le décodeur dans le respect du manuel d'installation fourni avec le décodeur.

Le Client ne peut utiliser ce décodeur et les services auxquels il donne accès qu'à son seul usage privé et à seule fin de décrypter les chaînes de télévision numériques auxquelles il a accès en vertu de son contrat d'abonnement et ce, sur un seul téléviseur. Ce décodeur ne peut en aucun cas être utilisé directement ou indirectement en vue de permettre à un tiers de recevoir les services de télévision numérique/télévision numérique interactive de VOO.

En cas de panne du décodeur mis à la disposition du Client par VOO, ce décodeur est réparé ou échangé par VOO pour autant que le Client ne soit pas en défaut de respecter les obligations qui lui incombent en vertu du Contrat. Lors de l'échange ou de la réparation, VOO ne sera jamais tenue pour responsable en cas de perte de données personnelles du Client stockées par lui dans le décodeur.

15.4. Carte à puce

La carte à puce fournie par VOO, lors de l'achat ou lors de la mise à disposition du Client par VOO d'un décodeur VOO, demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de VOO. Elle ne peut être cédée ou mise à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit et ne peut être utilisée qu'avec le décodeur VOO.

En cas de perte ou de détérioration d'une carte, pour quelque cause que ce soit, le Client doit en informer VOO dans les 48 heures. La carte détériorée devra être renvoyée à VOO à l'adresse communiquée au Client sur simple demande. Une nouvelle carte sera envoyée au Client par VOO dans les plus brefs délais. Elle sera facturée au Client sur base des tarifs en vigueur. Dans l'intervalle, le Client est tenu de respecter les obligations qui lui incombent en vertu de son contrat d'abonnement à la télévision numérique ou numérique interactive.

Les cartes à puces mises à disposition du Client par VOO doivent être restituées à VOO, le cas échéant en même temps que le décodeur VOO, au lieu désigné par VOO, en parfait état, dans les 15 jours qui suivent la fin de son contrat d'abonne-

ment à la télévision numérique ou numérique interactive. A défaut de restitution de la carte à puce dans ce délai, le Client redevable d'une indemnité calculée sur base des tarifs en vigueur sans préjudice de toutes autres sommes restant dues à VOO.

15.5. Programmes

VOO assure la diffusion des signaux de télévision numérique ainsi que des signaux de télévision analogique TV / FM des chaînes faisant partie de son offre. Les programmes annoncés par les éditeurs des chaînes sont de la responsabilité de ceux-ci et peuvent être, à tout moment et sans préavis, modifiés par ceux-ci. VOO n'étant pas éditrice des programmes, elle ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de leur contenu. VOO n'est pas seule responsable de la transmission des programmes et ne peut donc être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects dus notamment à une panne, un retard ou une interruption dans la retransmission ou la réception des programmes. VOO met à la disposition des Clients abonnés au service de télévision numérique et numérique interactive un guide électronique des programmes. Cette fonctionnalité permet de consulter les données de programmation de certaines chaînes. VOO ne peut être tenue pour responsable du contenu, de l'exactitude et du caractère exhaustif de ces données. VOO a le droit de modifier à tout moment et sans préavis les caractéristiques techniques des services et leur composition, notamment le nombre et la nature des chaînes et la composition du catalogue de programmes proposés par VOO (VOD/SVOD).

15.6. Service «A la demande» (SVOD/ VOD)

Le service «à la demande» est un service accessoire qui permet au Client, sur simple demande, de commander et visionner un programme audiovisuel spécifique choisi dans un catalogue de programmes proposé par VOO. Ce service est accessible à la séance (VOD) ou dans le cadre d'un contrat d'abonnement (SVOD).

Le Client est averti des offres de services à la demande (programmes, horaires, durées, prix, etc.) par tout moyen décidé par VOO. Le Client commande, par les moyens mis à sa disposition par VOO et portés à sa connaissance par voie de communication commerciale, le ou les programme(s) qu'il désire.

Le contrôle du processus de commande est assuré par l'utilisation d'un code d'identification personnel appelé Code PIN à introduire par le Client au moment de la commande.

L'accès au service «à la demande» peut être limité grâce au code d'accès parental du terminal numérique. L'accès au service à la demande peut être supprimé ou réactivé sur demande écrite du Client.

Si le Client en fait la demande, le programme lui est livré directement après la commande. Le cas échéant, le client ne pourra ensuite ni annuler ni modifier ni postposer la commande passée. Le prix de chaque programme commandé est porté en compte au Client sur la première facture / avis d'échéance / invitation à payer qui suit la commande ou, le cas échéant, débité lors de la prochaine domiciliation.

L'obligation de VOO de répondre aux commandes passées par le Client ne constitue qu'une obligation de moyen.

A l'échéance du contrat d'abonnement ou en cas de résiliation ou de suspension de celui-ci, quel qu'en soit le motif, le Client n'aura plus accès au service «à la demande» et ce, même si des programmes commandés n'ont pas été visionnés.

16. Service internet

16.1. Conditions d'utilisation

Pour garantir des conditions d'utilisation optimales du service, les offres de service internet illimité de VOO sont conditionnées à un usage privé et personnel du Client. Cet usage garantit au Client une utilisation intensive. Le caractère illimité du service ne sera pas assuré notamment en cas de fraude, d'usage malhonnête, d'usage portant atteinte aux droits de tiers, notamment aux droits intellectuels de tiers, ou d'usage constituant un abus de droit au sens de la jurisprudence.

Le Client se verra appliquer les règles d'utilisation et de gestion du service internet disponibles sur www.voo.be/gestion-reseau.

16.2. Protection des données informatiques

Le Client est seul et entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du service internet. Le Client s'engage à utiliser le service en respectant toute législation en vigueur. De manière générale, le Client n'utilisera le service qu'en bon père de famille. Il s'engage à respecter tous les droits d'auteur afférents aux données qu'il utilise ou transmet et décharge expressément VOO de toute responsabilité à cet égard.

VOO ne peut dès lors en aucun cas être tenue responsable des conséquences découlant de cette utilisation ou du contenu des données transmises ou reçues par le Client.

Le Client reconnaît que VOO n'a aucun contrôle sur ces données et n'a aucune obligation quant à un tel contrôle. Le Client renonce à tout recours contre VOO du chef de tout dommage, de quelque nature qu'il soit, qu'il aurait subi à l'occasion de l'utilisation, fautive ou non, du service.

En aucun cas VOO ne pourra être tenue responsable des dommages, dégâts, erreurs ou omissions, interruptions, défauts, vols ou destructions causés par une tierce personne au système informatique du Client. VOO ne sera pas davantage responsable de la perte de données informatiques stockées sur le système du Client ainsi que des pertes de données éventuelles sur l'espace mail et l'espace WEB mis à sa disposition.

VOO intègre dans son réseau des protections notamment de type filtres «anti-spam» et «anti-virus» afin de minimiser les risques d'abus et de maximiser la protection du Client contre toute attaque extérieure.

Cependant, le Client prendra toutes les mesures utiles et nécessaires pour éviter la cybercriminalité et les virus informatiques.

16.3. Droits d'auteur

Les logiciels éventuellement mis à la disposition du Client sont protégés notamment par la législation relative aux droits de propriété intellectuelle. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas copier les logiciels, sauf copie de sauvegarde, à ne pas les modifier et à respecter les obligations afférentes à leurs licences d'utilisation.

16.4. Service VOO Internet Security

16.4.1 Conditions de souscription

Le Client ne pourra accéder au service VOO Internet Security que moyennant l'acceptation préalable et le respect des termes et conditions de licence édictés par F-Secure qui lui seront communiqués lors de l'envoi de l'email permettant de télécharger le service VOO Internet Security. Si le Client refuse de s'engager à se conformer à ces conditions, il pourra demander à VOO la résiliation de son abonnement au service VOO Internet Security pour autant que cette demande soit formulée par écrit dans les deux mois suivant la date de souscription au service.

16.4.2 Responsabilité et limitation de garantie

Le service VOO Internet Security est généré par F-SECURE CORPORATION sans aucune intervention de VOO. Le Client exonère VOO de toute responsabilité découlant de manière directe ou indirecte de l'installation ou de l'utilisation du service VOO Internet Security.

VOO ne garantit pas que les fonctions du service VOO Internet Security seront disponibles sans interruption ou sans erreur, que tous les défauts éventuels seront corrigés ou que l'ordinateur sur lequel le service VOO Internet Security sera installé sera protégé contre tous les virus, emails indésirables et/ou cyber attaques quels qu'ils soient. Le service VOO Internet Security ne protège pas des virus ou autres logiciels malveillants qui seraient présents sur l'ordinateur avant son installation. L'accès à tout fichier a lieu sous la seule responsabilité du Client et à ses risques et périls. Le Client exonère VOO de toute responsabilité découlant de manière directe ou indirecte du stockage et/ou du partage de fichiers infectés. L'accès à ou le transfert de contenu partagé ou stocké peut ne pas être protégé de l'intrusion de tiers par le service VOO Internet Security. Par conséquent, VOO ne saurait être tenue pour responsable en cas d'accès non autorisé de tiers au contenu que le Client partage ou stocke. VOO ne donne aucune garantie quant à la capacité du service VOO Internet Security à répondre aux attentes ou aux besoins du Client.

VOO ne peut être tenue responsable de toute perte et/ou de tout préjudice, de quelque nature que ce soit, subi(e)(s) par le Client qui découlerai(en)t de la suspension, de l'interruption, de la perturbation (technique), du ralentissement, de la difficulté d'accès et/ou de l'interruption d'accès de/à tout ou partie du Service VOO Internet Security.

16.4.3 Cookies

Le téléchargement et le fonctionnement du service VOO Internet Security peuvent requérir l'installation de cookies. Le Client marque son accord quant à cette installation.

17. Service de téléphonie

17.1. Accès aux services d'urgence

Le service de téléphonie de VOO donne accès gratuitement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 aux numéros d'urgence belges et au numéro unique européen (112). Par ailleurs, VOO fournit les informations relatives à la localisation de l'appelant aux centraux de gestion des services d'urgence offrant de l'aide sur place, dès que l'appel leur parvient.

17.2 Conditions d'utilisation

Le Client s'engage à utiliser le service en respectant toute législation en vigueur. De manière générale, le client n'utilisera le service qu'en bon père de famille.

Constituent notamment des cas d'utilisation interdite du service :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles et privées;
- l'utilisation du service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation;
- l'utilisation non autorisée par VOO sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS;
- la connexion de la ligne téléphonique à un PABX.

En cas d'utilisation interdite du service, VOO se réserve le droit de suspendre immédiatement le service, et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 6.4.

Quel que soit le type de service téléphonique souscrit par le Client, sa communication peut être interrompue par VOO au delà de 2 heures d'appel continu afin d'assurer la fluidité nécessaire sur le réseau au bénéfice de l'ensemble des Clients.

17.3 Service minimum

Nonobstant les dispositions prévues à l'article 6.4 des Conditions Générales, si un Client ne remplit pas ses obligations en vertu de son contrat d'abonnement au service téléphonie ou de tout autre contrat d'abonnement à d'autres services fournis par VOO, cette dernière peut limiter la fourniture du service téléphonie à un service minimum.

La limitation du service au service minimum intervient après l'envoi d'un avis de rappel resté sans effet pendant un délai de 15 jours à compter de sa date d'envoi. Le service minimum permet au Client de recevoir des appels excepté les appels payables à l'arrivée, et d'en émettre à destination des services de secours et des numéros gratuits. Il empêche l'émission de tous autres appels.

VOO se réserve le droit de communiquer les données des Clients qui ne respectent pas leurs obligations de paiement à tout organisme ayant pour objet de centraliser les coordonnées de tels clients. VOO en informera, le cas échéant, préalablement le Client. Ce dernier a la possibilité de faire rectifier ses données auprès dudit organisme.

17. 4. Annuaires

Le Client peut demander son inscription dans l'annuaire de la localité de son domicile.

L'insertion des coordonnées du Client dans cet annuaire s'effectue à titre gratuit. Le Client reste en tout état de cause seul responsable des informations qu'il a fournies en vue de leur parution dans l'annuaire. La parution de ces informations peut à tout moment être suspendue par VOO sans ouvrir droit à recours à l'encontre de VOO dans les cas suivants: en l'absence de production des justificatifs susceptibles de confirmer l'exactitude des informations mises en parution dans un délai de 15 jours à compter de la demande écrite adressée par VOO au Client; lorsque l'inscription a pour effet de nuire à l'image des annuaires; lorsque l'inscription est de nature à porter atteinte aux droits de tiers ; en cas d'atteinte aux bonnes moeurs ou en vue d'assurer la protection de l'enfance; et plus généralement dans tous les cas susceptibles de contourner les lois, les règlements et usages professionnels en vigueur. Les annuaires ont pour fonction de permettre aux tiers de retrouver le numéro d'appel du Client sur base de son nom et de son adresse tels que communiqués à VOO. La distribution des annuaires s'effectue conformément à la réglementation en vigueur.

17.5. Portabilité-transfert du numéro

La portabilité du numéro permet au Client de conserver celuici lorsqu'il change d'opérateur de téléphonie. Lorsqu'un Client change d'opérateur et souhaite conserver son / ses numéro(s) de téléphone existant(s), il mandate son nouvel opérateur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'opérateur donneur pour qu'il soit procédé à ce portage.

La portabilité de son / ses numéro(s) existant(s) vers le nouvel opérateur ne dispense pas le Client de s'acquitter de ses obligations contractuelles envers l'opérateur donneur, sous peine du paiement d'une indemnité à l'opérateur donneur.

VOO prend les mesures nécessaires pour réaliser la portabilité du numéro demandée par le Client dans le respect des dispositions légales applicables. VOO ne peut cependant pas être tenue pour responsable si la portabilité n'est pas exécutée ou est exécutée tardivement pour toute raison imputable à l'opérateur donneur, au Client ou pour des raisons techniques.

Dans certaines circonstances, la portabilité ne pourra pas être opérée, notamment :

- si le Client demande de porter son numéro dans une autre zone téléphonique;
- si l'opérateur cédant ne respecte pas la procédure légale de portage.

Pour chaque demande de portabilité d'un numéro de téléphone faite auprès de VOO, une indemnité pour le portage du numéro pourra être facturée au Client sur base des tarifs en vigueur.

17.6. Responsabilité

Dans le cas où le Client dispose d'un système de télévigilance, de télésurveillance ou d'alarme, VOO décline toute responsabilité en cas d'interruption du service téléphonique sauf en cas de dol ou de faute lourde.

17.7. Appels malveillants ou dérangeants

Le Client qui reçoit des appels malveillants ou dérangeants de tiers peut s'adresser à VOO qui prendra les mesures qu'elle juge nécessaires.

Si ces appels persistent, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications à l'adresse suivante : Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles - Tél. 02/223 06 06 - Fax. 02/219 77 88 http://www.ombudsmantelecom.be/

Le Client a le choix de s'adresser au Service de Médiation en français ou en néerlandais. Pour être recevable, la réclamation doit être écrite et le Client doit démontrer qu'il a préalablement effectué les démarches nécessaires auprès de VOO.

POLITIQUE DE VOO EN MATIÈRE DE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

1. Généralités

Les risques liés à la cybercriminalité ne font que croître et de nouvelles menaces apparaissent chaque jour. Logiciels malveillants, intrusion informatique, vol de données sont aujourd'hui tant de maux avec lesquels il faut composer.

Assurer la sécurité des données et, en particulier des données à caractère personnel de ses Clients, est par une conséquent au cœur des priorités de VOO. C'est pourquoi VOO met tout en œuvre pour préserver la vie privée de ses Clients.

Comme vous le constaterez à la lecture de la présente politique en matière de respect de la vie privée, VOO respecte non seulement toutes les dispositions légales applicables en la matière mais se fait également un point d'honneur éthique et moral d'offrir à sa clientèle la meilleure sécurité possible.

2. Données à caractère personnel collectées

Une donnée à caractère personnel est toute information qui concerne une personne physique identifiée ou identifiable.

VOO collecte et traite les catégories de données à caractère personnel de ses Clients suivantes:

- Données administratives. Par exemple : le nom, le prénom, l'adresse, l'adresse électronique, le numéro de téléphone, ….
- Données techniques. Par exemple : le modèle et le numéro du décodeur, l'adresse IP,…..
- Données relatives à l'utilisation des services de VOO. Par exemple : la fréquence et la durée des appels, l'adresse des sites consultés, les films commandés dans le catalogue de VOO,……
- Données socio-démographiques.

Les données à caractère personnel collectées sont conservées dans les fichiers de VOO.

La collecte des données à caractère personnel est effectuée loyalement et licitement. Ces données à caractère personnel soit nous sont transmises directement par le Client ou par le biais d'une tierce personne soit sont récoltées lors de l'utilisation des services de VOO par le Client.

VOO respecte le secret des communications électroniques en ne prenant connaissance ni des informations acheminées via son réseau, ni de l'identité des personnes parties à la communication, ni encore des données de communication, sauf dans le cadre des exceptions prévues par la loi.

3. Finalités de traitement des données à caractère personnel

Les données à caractère sont traitées par VOO pour les finalités suivantes :

- permettre la bonne exécution du Contrat
- gérer sa clientèle;
- effectuer des études de marché et établir des profils d'utilisation;
- détecter la fraude;
- réaliser des opérations d'information et / ou de promotion sur ses produits et services, ceux des sociétés de son groupe et / ou de ses partenaires commerciaux ;
- réaliser une amélioration de ses produits et services;
- répondre à ses obligations légales.

Conformément au prescrit légal, VOO a déclaré ledit traitement de données à caractère personnel à la Commission pour la protection de la vie privée.

4. Conservation

Les données à caractère personnel sont conservées par VOO pour la durée nécessaire à leur finalité de traitement. Les données de trafic et de localisation sont, quant à elles, conservées pendant une période de 12 mois conformément aux prescriptions légales.

5. Sécurité

VOO a adopté une politique stricte en matière de sécurité.

Afin de garantir la sécurité des données à caractère personnel de ses Clients, VOO prend toutes les mesures techniques et organisationnelles requises pour les protéger contre toute destruction accidentelle ou non autorisée, contre toute perte accidentelle ainsi que contre toute modification, tout accès et tout traitement non autorisé. Ces mesures sont régulièrement adaptées en vue de garantir une protection maximale des données à caractère personnel des Clients.

VOO dispose également de collaborateurs spécialisés chargés de veiller tant au respect de la politique de VOO en matière de sécurité qu'aux dispositions légales applicables en matière de respect de la vie privée.

VOO effectue régulièrement des audits pour s'assurer du respect de ces règles.

VOO s'assure que ses employés et ses collaborateurs traitent de manière strictement confidentielle les données à caractère personnel des Clients. Des permissions d'accès aux données à caractère personnel des Clients ne sont délivrées qu'aux seuls employés et collaborateurs qui en ont besoin dans le cadre de leurs missions et à la seule fin de l'exécution de celles-ci. VOO prend également toutes les mesures nécessaires pour que ses employés et collaborateurs respectent le secret des communications électroniques mentionné au point 2 ci-dessus.

VOO avertit sans délai son Client en cas de violation de ses données à caractère personnel de nature à affecter négativement sa vie privée.

6. Transmission des données

VOO peut transmettre les données à caractère personnel de ses Clients à des sous-traitants ou à des tiers avec lesquels elle noue des partenariats. Ces sous-traitants et tiers ont un accès à ces données à caractère personnel limité pour les uns à l'exécution de leur mission, pour les autres à l'objet du partenariat. VOO s'assure que ses sous-traitants prennent toutes les mesures techniques et organisationnelles requises pour protéger les données à caractère personnel de ses Clients auxquelles ils ont accès.

VOO peut partager les données à caractère personnel de ses Clients avec les sociétés de son groupe en vue d'informer le Client sur les produits et services offerts par celles-ci. VOO peut également communiquer aux sociétés de son groupe les données relatives à la solvabilité de ses Clients lorsqu'il s'agit de préserver les intérêts de son groupe.

VOO transmet aux services concernés certaines données à caractère personnel du Client (nom, prénom, adresse de raccordement) si celui-ci a souhaité que son/ses numéro(s) de téléphone figure(nt) dans les annuaires et/ou dans le fichier du service de renseignements universels.

Hormis dans les cas susmentionnés, VOO ne communique jamais les données à caractère personnel de ses Clients à des tiers, sauf lorsqu'il s'agit de répondre à des obligations légales ou à une demande expresse émanant des autorités judiciaires ou des services de police.

7. Droits de la personne concernée

Le Client a le droit :

- de choisir librement le/les canal (aux) (e-mail, sms, téléphone ou courrier) via le(s)quel(s) il souhaite être contacté par VOO à des fins de marketing direct ;
- de demander à VOO de retirer ses coordonnées des annuaires et/ou du fichier du service de renseignements universels ;
- de consulter à tout moment les données à caractère personnel que VOO a enregistrées le concernant et de faire corriger celles qui seraient éventuellement inexactes ou incomplètes ;
- de demander que ses données à caractère personnel soient supprimées du fichier de VOO afin de ne plus être contacté à des fins de marketing direct.

Toute demande de rectification ou de suppression de ses données à caractère personnel doit être faite par le Client en adressant un écrit, daté, signé et accompagné d'une copie de sa carte d'identité à VOO, rue Jean Jaurès, 46 à 4430 Ans.

Pour exercer ses autres droits, le Client peut contacter VOO par e-mail: http://www.voo.be/fr/contact/formulaire, par téléphone: 078/50.50.50 ou par courrier: Service clientèle de VOO, Rue Jean Jaurès, 46 à 4430 Ans.

Si le Client souhaite que son/ses numéro(s) de téléphone ne soi(en)t pas utilisé(s) à des fins de marketing direct, il peut également le signaler en contactant BDMA par courrier : Noordkustlaan 1 - 1702 Grand Bigard, par e-mail :www.ne-m-appelez-plus.be ou par téléphone : 0800 40 440.

Si le Client ne souhaite pas que ses données à caractère personnel soient utilisées pour recevoir des recommandations télévisuelles personnalisées de VOO, il lui suffit de désactiver cette option dans le menu de son décodeur.

8. Site internet

VOO enregistre des informations relatives à la connexion établie par tout internaute avec le site internet de VOO et au logiciel que ce dernier utilise à cet effet. Ces informations comprennent notamment l'adresse IP de l'internaute, le moment auquel le site internet de VOO est visité, le type de navigateur utilisé par l'internaute et les pages visitées par celui-ci.

Ces données de connexion sont utilisées par VOO pour établir des statistiques, améliorer la qualité de son site internet et personnaliser ses offres de produits et services. VOO peut identifier l'adresse IP de l'internaute et la lier aux données à caractère personnel dont elle dispose quand l'internaute est Client.

VOO utilise ce qu'on appelle des 'cookies'. Les 'cookies' sont des éléments d'informations qui sont transférés sur le disque dur de l'ordinateur de tout internaute à chaque fois qu'il surfe sur le site internet de VOO.

Les cookies que VOO émet lui permettent:

- d'établir des statistiques et des volumes de fréquentation et d'utilisation des divers éléments composant son site internet (rubriques et contenus visités, parcours, etc….) en vue de l'améliorer ;
- d'adapter la présentation de son site internet aux préférences de l'internaute (langue utilisée, etc…..) et ce, afin de personnaliser la navigation de celui-ci ;
- de garantir au Client un contrôle d'identité sécurisé (accès à son compte, contenu d'un panier de commande, etc….);
- d'adapter ses publicités aux habitudes de navigation de l'internaute afin de lui proposer des offres qui correspondent au mieux à ses intérêts.

L'internaute a la possibilité, à tout moment, de refuser les cookies en paramétrant son navigateur en conséquence. Pour plus d'informations, voir http://www.voo.be/fr/cookies/gestion-cookies.

Le site internet de VOO peut contenir des hyperliens vers des sites internet non gérés par VOO. Si l'internaute consulte ces sites internet, VOO lui conseille de lire attentivement leur politique en matière de protection des données à caractère personnel. En aucun cas, VOO ne peut être tenue responsable de la politique ou des pratiques des gestionnaires de ces sites internet.

9. Dispositions légales applicables

Pour plus d'informations concernant la protection de sa vie privée et les réglementations légales applicables en la matière, le Client peut s'adresser à la Commission de la protection de la vie privée: www.privacy.fgov.be

10. Divers

Dans le cadre de cette politique en matière de respect de la vie privée, doivent être entendues par «VOO» les entités juridiques suivantes : NETHYS SA dont le siège social est sis rue Louvrex 95, 4000 Liège enregistrée sous le numéro d'entreprise 0465.607.720 et BRUTELE SCIRL dont le siège social est sis Rue de Naples, 29 à 1050 Ixelles, enregistrée sous le numéro d'entreprise 0205.954.655, agissant chacune pour le territoire qui la concerne.

La présente politique en matière de respect de la vie privée ne fait pas partie des Conditions Générales de VOO.

Elle peut faire l'objet de modifications notamment pour tenir compte des évolutions en matière de protection des données à caractère personnel.

VOO recommande au Client de consulter régulièrement la politique applicable en matière de respect de la vie privée.

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat :

A l'attention de :
VOO/Service Clientèle, Rue Jean-Jaures 46 à 4430 Ans – fax : 04/242.85.88

Si vous êtes à Bruxelles ou Charleroi :
Rue Alsace-Lorraine 28 1050 Bruxelles - fax : 02/850.96.09
Rue de Turenne, 65 6000 Charleroi - fax : 071/96.71.55

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous :

_ _

Commandé le (*) : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ / reçu le (*) : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Nom du (des) consommateur(s) : _

Adresse du (des) consommateur(s) : _

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

_ _

Date : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

(*) Biffez la mention inutile